**ACTA N° 10 / 2019**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO DIEZ / DOS MIL DIECINUEVE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas cuarenta y cinco minutos del veinte de mayo de dos mil diecinueve. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: César Augusto Calderón Flores, Carlos Roberto Ochoa Córdova, Elmer Orlando Gómez Campos, Oscar Alberto Alfaro Santos, José Victor Aragón Molina y José Adalberto López Castillo. No estuvieron presentes Deysi Lorena Cruz de Amaya y Nelson Armando Guzmán Mendoza, quienes remitieron su respectiva excusa. Estuvo presente el Presidente de la Defensoría del Consumidor, Licenciado Ricardo Salazar. El Presidente del Consejo Consultivo procedió a dar inicio a la reunión ordinaria en la que se desarrolló la agenda siguiente: 1) Verificación del quórum; 2) Presentación y aprobación de la agenda; 3) Lectura y aprobación del acta anterior; 4) Presentación del Tema: “Informe anual y quinquenal de la Defensoría del Consumidor”; 5) Varios; y, 6) Cierre. **DESARROLLO DE LA AGENDA**. **PUNTO UNO: VERIFICACIÓN DEL QUORUM**. Se verificó el quórum y comprobada la presencia del número de miembros que determina la Ley de Protección al Consumidor, se declaró legalmente establecido y el Consejo Consultivo se constituyó en reunión formal. **PUNTO DOS: PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DE LA AGENDA.** Los miembros del Consejo Consultivo acordaron aprobar, por unanimidad, la agenda sometida a su consideración. **PUNTO TRES: LECTURA DE ACTA DE SESIÓN ANTERIOR.** Se procedió a dar lectura al acta número nueve / dos mil diecinueve del Consejo Consultivo, correspondiente al día nueve de mayo de dos mil diecinueve y concluida la lectura de la misma, quedó aprobada por unanimidad. **PUNTO CUATRO:** **PRESENTACIÓN DEL TEMA: “INFORME ANUAL Y QUINQUENAL DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR”.** La presentación estuvo a cargo delLicenciado Salazar, quien segmenta su presentación en el desarrollo de dos puntos, el primero de ellos, referente a los principales logros de la institución tanto de junio de dos mil dieciocho a mayo de dos mil diecinueve como del quinquenio dos mil catorce dos mil diecinueve; y, el segundo tema referente a las proyecciones de trabajo dos mil diecinueve. En lo relativo al primer tema, el Licenciado Salazar procede a explicar de forma minuciosa los siguientes aspectos: 1) Protección económica y restitución de derechos; 2) Atenciones de controversias de consumo; 3) Vigilancia, transparencia e información de mercados; 4) Ejercicio de la potestad sancionadora; 5) Protección jurídica de las personas consumidoras; 6) Acercamiento de servicios con calidad y calidez; 7) Participación ciudadana y educación para el consumo; 8) Sistema Nacional de Protección al Consumidor; 9) Relaciones institucionales y cooperación internacional; 10) Comunicación institucional con la ciudadanía; y, 11) Liderazgo en transparencia institucional. A continuación, desarrolla lo relativo al segundo tema, explicando de forma detallada aspectos relacionados con lo siguiente: 1) Legal; 2) Planificación; 3) Cooperación; 4) Planes de temporada; 5) Educación a los consumidores; 6) Información al consumidor; y, 7) Promoción y ejercicio de los derechos de los consumidores, con lo que finaliza su presentación. A continuación, el Presidente del Consejo Consultivo abre a ronda de preguntas, por lo que, pide la palabra el Ingeniero Alfaro Santos y manifiesta que las áreas de actuación de la Defensoría son muy extensas abarcando muchos tópicos diferentes, por ello felicita al Presidente por su gestión pues impulsó y fortaleció áreas nuevas, tales como lo relativo al aspecto digital. Por su parte, el Licenciado Gómez Campos expresa que durante este último año se ha creado una serie de productos y servicios nuevos por parte de la institución, razón por la que, felicita al Presidente lo que hace extensivo para su equipo de trabajo, señalando que la institución posee una imagen positiva muy sólida y reconocida por la población, y en ese sentido manifiesta que lo idóneo sería que se continuara trabajando en esa línea, pero que si esto no es posible, expresa que esperaría que el esfuerzo de crecimiento y avance experimentado hasta el momento se continúe. A continuación el Ingeniero Aragón manifiesta que, cuando en realidad el trabajo se está efectuando esto es perceptible a través de los resultados generados, tal como ha ocurrido con el informe de gestión expresado por el Licenciado Salazar, indicando que desde el sector que representa reconocen esos esfuerzos realizados que implican unas mejoras muy positivas para la Defensoría. El Presidente del Consejo Consultivo toma la palabra y expresa que reconoce a esta Presidencia se han realizado una serie importante de tareas que han implicado un avance en la institución, lo que es reconocido por todos los sectores que conforman el Consejo Consultivo, por lo que se avala la gestión realizada por el Presidente de la Defensoría. Además, señala que la Defensoría ha experimentado una evolución muy importante desde sus inicios, teniendo un elevado crecimiento, lo que es muy positivo para la población; a su vez, expresa que el trabajo desarrollado por el Licenciado Salazar ha sido programado y por ello muy ordenado, realizando un excelente trabajo al frente de la Defensoría del Consumidor, por lo que considera que debería continuar con esa excelente gestión. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación realizada. **PUNTO CINCO. VARIOS**. El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existe algún otro tema a tratar, a lo que los demás miembros responden que no hay otros puntos adicionales que desarrollar. **PUNTO SEIS: CIERRE**. No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas de su fecha, dándole lectura a la presente acta, la cual, por estar redactada conforme a la voluntad de todos los miembros, ratificamos su contenido y firmamos.

César Augusto Calderón Flores Carlos Roberto Ochoa Córdova

Elmer Orlando Gómez Campos Oscar Alberto Alfaro Santos

José Victor Aragón Molina José Adalberto López Castillo